表 9 以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
入境事務處	39	3 (7.7%)	33 (84.6%)	3 (7.7%)	9
九廣鐵路公司	4	1 (25%)	3 (75%)		
工業貿易署	1		1 (100%)		
土木工程署	1	1 (100%)			
土木工程拓展署	9	2 (22%)	7 (78%)		
土地註冊處	4	2 (50%)	2 (50%)		1
公司註冊處	3		3 (100%)		
水務署	50	7 (14%)	42 (84%)	1 (2%)	2
平等機會委員會	7		7 (100%)		
市區重建局	8		8 (100%)		
民政事務總署	167	8 (4.8%)	158 (94.6%)	1 (0.6%)	5
司法機構政務長	14	4 (29%)	9 (64%)	1 (7%)	5
地政總署	128	24 (19%)	104 (81%)		21
行政長官辦公室總務室	3		3 (100%)		
沒有註明	2		2 (100%)		
其他常設非法定機構	1		1 (100%)		
社會福利署	55	6 (11%)	49 (89%)		6
拓展署	3		3 (100%)		
知識產權署	1		1 (100%)		
法律援助署	16	1 (6%)	15 (94%)		1
房屋署	184	27 (15%)	153 (83%)	4 (2%)	28
政府物流服務署	1		1 (100%)		
政府產業署	4		4 (100%)		
政府統計處	1		1 (100%)		
政府總部					
— 工商及科技局	5	1 (20%)	4 (80%)		
— 公務員事務局	2		2 (100%)		
— 民政事務局	3	1 (33%)	2 (67%)		
— 房屋及規劃地政局	4	1 (25%)	2 (50%)	1 (25%)	
— 政務司司長辦公室	6	2 (33%)	4 (67%)		1
— 保安局	1		1 (100%)		
— 財政司司長私人辦公室	1		1 (100%)		
— 財經事務及庫務局	1		1 (100%)		
— 教育統籌局	20	5 (25%)	15 (75%)		5
— 經濟發展及勞工局	2		2 (100%)		
— 衞生福利及食物局	3		3 (100%)		
— 環境運輸及工務局	6		5 (83%)	1 (17%)	
香港天文台	2		2 (100%)		
香港考試及評核局	6	1 (17%)	5 (83%)		3
香港金融管理局	4		4 (100%)		
香港房屋協會	13	2 (15%)	10 (77%)	1 (8%)	1

表 9　以提供協助／作出澄清的方法終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	建議採取／已採取補救措施的個案	並無證據證明行政失當的個案	未能作出定論的個案	申訴專員就推行全面的改善措施提出建議
香港房屋委員會	15	1 (7%)	14 (93%)		1
香港海關	8	1 (12.5%)	6 (75%)	1(12.5%)	
香港郵政	22	5 (23%)	17 (77%)		8
香港康體發展局	2		2 (100%)		
香港電台	2	1 (50%)	1 (50%)		4
律政司	3	2 (67%)	1 (33%)		1
食物環境衞生署	178	26 (14.6%)	151 (84.8%)	1 (0.6%)	29
差餉物業估價署	7	2 (29%)	5 (71%)		1
建築署	6	1 (17%)	5 (83%)		2
屋宇署	79	9 (11%)	70 (89%)		6
破產管理署	9	1 (11%)	8 (89%)		
個人資料私隱專員公署	3	2 (67%)	1 (33%)		
庫務署	1	1 (100%)			
消防處	12	3 (25%)	8 (67%)	1 (8%)	1
海事處	5		5 (100%)		1
規劃署	22		22 (100%)		
康樂及文化事務署	31	9 (29%)	22 (71%)		12
渠務署	8	1 (12.5%)	7 (87.5%)		
強制性公積金計劃管理局	6		6 (100%)		
税務局	17	9 (53%)	8 (47%)		
勞工處	28	3 (11%)	23 (82%)	2 (7%)	
電訊管理局	13	1 (8%)	12 (92%)		1
路政署	25	3 (12%)	22 (88%)		
運輸署	64	5 (8%)	59 (92%)		4
僱員再培訓局	2		2 (100%)		
漁農自然護理署	15	4 (27%)	11 (73%)		6
影視及娛樂事務管理處	2		2 (100%)		
機電工程署	2		2 (100%)		
衞生署	107	4 (4%)	101 (94%)	2 (2%)	4
學生資助辦事處	4	1 (25%)	3 (75%)		
選舉事務處	5	1 (20%)	4 (80%)		1
環境保護署	27		27 (100%)		3
醫院管理局	53	12 (22.6%)	38 (71.7%)	3 (5.7%)	3
職業訓練局	4	2 (50%)	2 (50%)		3
懲教署	89		72 (81%)	17 (19%)	2
證券及期貨事務監察委員會	3		2 (67%)	1 (33%)	
合計	**1,664**	**209**	**1,414**	**41**	**181**

註 1：《申訴專員條例》附表 1 所列，但在本年度內本署沒有以提供協助／作出澄清的方法終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入表 9 內。

註 2：香港康體發展局於 2004 年 10 月 1 日解散。

註 3：土木工程署及拓展署於 2004 年 7 月 1 日合併為土木工程拓展署。